



TABLE RONDE

Groupe de direction du Consortium

Abordabilité, équité et voie à suivre



Ordre du jour et document d'introduction

12 h à 4 h HNE | 6-7 mai 2021

Chers membres du Groupe de direction du Consortium,



L'an dernier, au début de la pandémie, les membres du Consortium municipal ont dit souhaiter comprendre ce que faisaient les autres en cette période de grande incertitude. Le soutien aux décideurs des municipalités et des services publics étant de tout premier ordre, le Réseau canadien de l'eau (RCE) a facilité la tenue d'un [groupe de partage stratégique sur la COVID-19](#) pour les membres du Groupe de direction du Consortium et des experts invités, du 20 mars au 23 juillet 2020.

À l'automne 2020, le personnel du RCE a contacté des membres du Consortium municipal de partout au pays afin de cerner leurs défis actuels. Ces conversations individuelles avaient en commun les questions d'abordabilité, de viabilité financière et de gouvernance, surtout dans le contexte où les municipalités sont contraintes à maintenir leurs services alors que les cordons de la bourse se resserrent. L'équité était un autre sujet de constante préoccupation des dirigeants du secteur de l'eau, cet aspect étant devenu prioritaire en raison des événements mondiaux et nationaux concernant l'équité entre les citoyens de nos collectivités.

Reconnaissant la nécessité de « veiller à la sécurité », le RCE a décidé de suspendre l'événement Blue Cities en 2021. Néanmoins, puisque notre objectif de soutenir le Consortium municipal et de faire progresser les conversations stratégiques demeure, le personnel du RCE a concentré ses efforts sur l'organisation de deux tables rondes, au printemps et à l'automne, visant à réunir et mettre en contact des intervenants et recueillir leurs points de vue; ainsi que sur l'organisation des connaissances et des pratiques exemplaires permettant d'accélérer, de faire progresser et d'améliorer les décisions en matière de gestion de l'eau.

En 2019, le RCE avait cerné quatre thèmes transversaux pour le Consortium municipal :

- Comblent les lacunes entre les parties publiques et privées
- Cerner les risques et avantages connexes communs pour créer le meilleur dossier de décision pour les interventions
- Dresser une liste prioritaire des produits chimiques « persistants et omniprésents » et aborder ce problème
- Atteindre l'équité et améliorer l'engagement du public dans la gestion municipale de l'eau

Ces thèmes continuent de trouver un écho auprès des gestionnaires de l'eau potable, des eaux usées et des eaux pluviales et ils sous-tendent la gestion intégrée de l'eau dans nos collectivités. Au printemps 2021, la table ronde du Groupe de direction du Consortium se concentrera sur la question de l'abordabilité et l'optique plus vaste de l'équité. Nous faciliterons de franches discussions sur la comptabilisation des coûts complets, la connaissance des clients, la définition des besoins locaux en matière d'abordabilité et les diverses dimensions de l'équité. Ce processus contribuera à la discussion qui aura lieu lors de la table ronde d'automne en novembre, où l'accent sera mis sur la viabilité financière et la gouvernance des services publics.

Puisque la qualité de ces discussions est directement liée à votre participation, nous vous invitons à venir partager vos idées, vos expériences et vos connaissances avec vos pairs.

Sincères salutations,

Sandra Cooke

TABLE RONDE DU GROUPE DE DIRECTION DU CONSORTIUM

ORDRE DU JOUR

JOUR 1 – Jeudi 6 mai 2021

12 h HNE URL de l'événement : <https://live.remo.co/e/cwn-leaders-roundtable-spring-20>
Ouverture de la plateforme REMO et installation à une table (il y aura du [soutien technique](#)).
C'est aussi un excellent moment pour reprendre contact avec les autres membres du Groupe de direction. Veuillez apporter un appareil mobile pour participer aux sondages pendant les séances.

12 h 20 **Mot de bienvenue** – Bernadette Conant, directrice générale du RCE
Commentaires sur le contexte – Sandra Cooke, directrice du Consortium

12 h 40 **Étape 1 :**
Prendre en compte tous les coûts du service public
Format : Présentation suivie de discussions facilitées en petits groupes
Pour mettre en place des services d'eau abordables, équitables et financièrement viables, les municipalités et services publics doivent commencer par comptabiliser *tous* les coûts, y compris les coûts à long terme ou futurs. Au cours de cette séance, nous discuterons de la façon dont les coûts des services publics peuvent être mieux pris en compte, ainsi que des défis rencontrés par les membres du Groupe de direction du Consortium pour « équilibrer les budgets ».

14 h **Pause/Réseautage**

14 h 20 **Étape 2 :**
Bien connaître sa clientèle pour mieux adapter les programmes d'abordabilité
Format : présentation principale, suivie d'une discussion selon la technique d'observation (*fishbowl discussion**)
Conférencier :
Matthew Pluke, responsable de la viabilité, Anglian Water Services Limited
L'abordabilité des clients dépend des conditions économiques et communautaires locales. Par conséquent, chaque collectivité doit définir l'abordabilité en fonction de ses propres conditions. Diverses données (p. ex., données démographiques, indicateurs de pauvreté et projections économiques locales) peuvent être compilées et analysées afin d'éclairer l'élaboration de

programmes d'abordabilité adaptés, la sensibilisation des clients et les communications, ainsi que les efforts d'optimisation futurs.

** Pour les personnes qui ne connaissent pas encore ce format : il s'agit d'une table ronde disposant d'une chaise vide. À tout moment pendant la discussion, des membres du Groupe de direction peuvent s'y installer pour contribuer à la discussion ou céder leur place à une autre personne.*

15 h 45 **Résumé et conclusion**

16 h Lever de la table ronde du Groupe de direction (Jour 1)

16 h 30 Fermeture de la plateforme REMO

Jour 2 – Vendredi 7 mai 2021

12 h HNE URL de l'événement : <https://live.remo.co/e/cwn-leaders-roundtable-spring-20>
Ouverture de la plateforme REMO et installation à une table (il y aura du [soutien technique](#)).
Veuillez apporter un appareil mobile pour participer aux sondages pendant les séances.

12 h 20 **Mot de bienvenue** – Carl Yates, président du conseil d'administration, Réseau canadien de l'eau
Récapitulatif du jour 1 (6 mai) – Sandra Cooke, directrice, Consortium municipal

12 h 40 **Étape 3 :**
Comprendre et définir l'abordabilité à l'échelle locale
Format : Présentation suivie de discussions en petits groupes
On commence à reconnaître que l'abordabilité des municipalités et des services publics ne peut pas être définie de manière universelle; elle doit être fondée sur des facteurs et des besoins locaux. Conscients de ce fait, nous allons examiner certains des éléments qui peuvent définir et éclairer l'abordabilité des collectivités. Nous rassemblerons les idées issues de nos discussions précédentes et commencerons à tracer la voie vers une prestation de services plus abordable.

14 h **Pause/Réseautage**

14 h 20 **Étape 4 :**
Abordabilité, équité et voie à suivre – débat d'experts
Modératrice :
Cathy Bernardino Bailey, directrice générale, Greater Cincinnati Water Works

Intervenants :

Joanne Nelson, étudiante au doctorat, Université de la Colombie-Britannique

Jeanna South, directrice de la viabilité, Ville de Saskatoon

Manny Teodoro, professeur agrégé, University of Wisconsin-Madison

Renée Willette, vice-présidente, Programs and Strategy, US Water Alliance

L'étude de l'abordabilité des services d'eau au Canada exige un examen attentif des questions d'équité – comme le revenu, la race et l'origine ethnique, l'âge, la langue, le quartier et d'autres déterminants sociaux de la santé. Cet examen sous l'angle de l'équité peut également s'étendre sur plusieurs générations étant donné la durée de vie des infrastructures d'eau. Notre dernier panel réunira des experts de différents secteurs, notamment d'autres services publics, de la santé publique et d'autres régions du monde, pour discuter de la prestation de services d'eau qui peuvent rejoindre nos objectifs communs.

15 h 45	Résumé, conclusion et rendez-vous pour la Table ronde de l'automne
16 h	Lever de la Table ronde du printemps 2021 du Groupe de direction du Consortium
16 h 30	Fermeture de la plateforme

TABLE RONDE DU GROUPE DE DIRECTION DU CONSORTIUM

DOCUMENT D'INTRODUCTION

Contexte concernant les aspects d'abordabilité et d'équité

Deux fois l'an, les membres du Groupe de direction ont l'occasion de participer à des discussions structurées sur des sujets importants de la gestion de l'eau. Ce printemps 2021, la Table ronde sera centrée sur les principaux défis et opportunités qui se présentent alors que nous nous dirigeons vers une prestation plus abordable et plus équitable des services d'eau. Les participants entendront des experts canadiens et internationaux invités, ainsi que des pairs de tout le Canada, parler de réussites et de leçons retenues.

Les fournisseurs de services d'eau des collectivités sont depuis longtemps préoccupés par les questions d'abordabilité et d'équité, mais des événements récents, tels que la pandémie de COVID-19 et l'attention du public sur l'iniquité sociale, ont rendu plus pressante la nécessité la réalisation de progrès à ces égards. Pour les membres du Groupe de direction, la Table ronde du printemps 2021 est l'occasion d'approfondir ces questions et de commencer à dégager et préciser les actions qu'ils peuvent entreprendre dans leurs propres collectivités.

Le rapport du RCE [Équilibrer le budget : Viabilité financière des réseaux d'eau canadiens](#) présentait un aperçu de l'état des pratiques des municipalités et services publics en 2018 et cernait certains des défis en matière de viabilité financière. Le rapport donnait les définitions suivantes de l'abordabilité et de l'équité :

Abordabilité

Le paiement d'une même proportion du revenu pour les services d'eau de base.

Équité

La juste affectation des coûts en fonction de l'utilisation du réseau. Il existe de nombreux aspects de l'équité, notamment l'équité entre clients, entre générations et entre catégories de revenus.

Ces définitions fournissent un point de départ pour les discussions de la Table ronde du printemps 2021.

Remarque : la compréhension des membres du Groupe de direction du Consortium en matière d'abordabilité et d'équité continuera d'évoluer. Ces définitions ne se veulent pas permanentes.

Les séances de la Table ronde du printemps 2021 seront structurées de manière séquentielle, par étapes, pour étudier les principaux aspects de l'abordabilité et de l'équité du point de vue des

municipalités et des services publics. La première journée sera composée de deux séances sur les éléments essentiels des discussions sur l'abordabilité : 1) mieux prendre en compte l'ensemble des coûts; 2) mieux connaître les clients servis par la municipalité ou le service public. La journée suivante débutera par une séance portant sur la compréhension et la définition de l'abordabilité à l'échelle locale, puis suivra une séance examinant les divers aspects de l'équité dans le cadre d'un panel intersectoriel de discussion.

Étape 1 : Prendre en compte tous les coûts du service public

Objectif de la séance :

Examiner comment les coûts du service public peuvent être pris en compte d'une façon plus complète et les défis à relever pour équilibrer les budgets.

Format : Présentation par le RCE suivie de discussions en petits groupes

Afin d'assurer la viabilité financière des systèmes d'eau tout en répondant aux besoins locaux en matière d'abordabilité et d'équité, les municipalités et les services publics doivent commencer par comptabiliser l'ensemble des coûts des services publics, y compris les coûts à long terme ou futurs (par exemple, le coût de l'adaptation aux changements climatiques). Étant donnée la grande variabilité de l'état des réseaux municipaux d'eau potable, d'eaux usées et d'eaux pluviales au Canada et des réalités socio-économiques des collectivités qu'ils soutiennent, on ne peut pas déterminer d'approche unique pour atteindre la viabilité financière et aborder l'abordabilité et l'équité. Cependant, pour comprendre ce qui est nécessaire pour atteindre la viabilité financière et s'orienter vers une prestation de services plus abordable et équitable, il faut une compréhension plus approfondie des coûts complets des services publics. Le sondage sur le financement des services publics réalisé par le RCE (2018) a révélé que les coûts les moins pris en compte dans les plans financiers des services publics étaient les suivants :

- Les charges différées relatives à l'entretien ou aux immobilisations
- Les coûts liés aux risques futurs (incluant les changements climatiques)
- Les coûts environnementaux et coûts associés à la ressource
- Les frais associés à la protection des sources d'eau et à la prévention de la pollution

Dans le cadre de cette séance, nous discuterons en petits groupes de la façon dont les coûts des services publics peuvent être mieux pris en compte, ainsi que des difficultés rencontrées par les membres du Groupe de direction du Consortium pour parvenir à une comptabilisation plus complète des coûts.

Questions à aborder

- Le recouvrement intégral des coûts fait-il partie du mandat de votre municipalité ou de votre service public?
- Les risques futurs (y compris les changements climatiques) sont-ils pris en compte dans les plans financiers de votre municipalité ou de votre service public? Si oui, comment avez-vous procédé? Dans le cas contraire, quels sont les principaux défis que vous rencontrez dans la prise en compte de ces coûts?
- Avez-vous intégré à vos plans financiers les coûts complets associés à la protection des sources d'eau et à la prévention de la pollution? Si ce n'est pas le cas, quels sont les défis actuels liés à la prise en compte de ces coûts? (p. ex., comptabiliser le coût de l'atténuation ou de l'élimination des contaminants nouvellement préoccupants).
- Comment l'adoption d'une meilleure comptabilisation des coûts complets a-t-elle aidé votre municipalité ou votre service public à résoudre les problèmes d'abordabilité? Ou bien, le passage à une meilleure comptabilisation des coûts complets a-t-il créé des obstacles à l'abordabilité?

Étape 2 : Bien connaître sa clientèle pour mieux adapter les programmes d'abordabilité

Objectif de la séance :

Discuter de la façon dont les données et les informations sur les clients pourraient être utilisées pour orienter le développement de programmes d'abordabilité adaptés et évaluer les besoins locaux en matière d'abordabilité et d'équité.

Format : Présentation d'un conférencier, suivie d'une discussion selon la technique d'observation (*fishbowl*) avec les membres du Groupe de direction du Consortium.

L'abordabilité des services d'eau varie d'une collectivité à l'autre, puisque chacune a ses propres réalités socio-économiques, environnementales et politiques. Dans ce contexte, il est de plus en plus important pour les municipalités et services publics de connaître leurs clients afin de mieux les servir et de prendre des décisions plus éclairées pour l'élaboration de programmes appropriés. Par exemple, le fait d'analyser les profils de facturation des clients en prenant en compte les revenus des ménages, les ménages à forte densité d'occupation et l'ensemble des dépenses des ménages, ainsi que la cartographie spatiale de l'emplacement des clients, peut permettre d'élaborer des programmes qui sont justes et équitables. Une connaissance approfondie peut également mettre en évidence les possibilités d'optimisation de la prestation de services, entre autres avantages.

Les organismes de réglementation du Royaume-Uni (R.-U.) ont mis en place un cadre efficace pour encourager les services d'eau à tenir compte des besoins des clients. Ce cadre prévoit des sanctions en cas de non-respect des objectifs de performance et, par conséquent, les services publics du pays (qui sont exploités par le secteur privé) ont développé des programmes détaillés de mobilisation des clients pour s'assurer que ces objectifs sont atteints. Anglian Water s'efforce d'aborder la question de l'abordabilité en améliorant la connaissance de ses clients. Nous avons invité Matthew Pluke, responsable de la viabilité chez Anglian Water Services Limited, à partager les meilleures pratiques en matière de mise en place d'une assistance client ciblée et d'autres programmes pour mieux servir les clients et les fidéliser.

Questions à aborder

- Votre service public a-t-il recueilli des informations plus approfondies sur les clients afin de mieux planifier la prestation de services? Si oui, qui avez-vous mobilisé (par exemple, d'autres services ou agences) pour mieux connaître vos clients?
- Développer une meilleure connaissance des clients peut nécessiter de nouvelles compétences de la main-d'œuvre en matière d'analyse de données, de SIG et de visualisation des données afin de dégager des informations pour les programmes qui ciblent les clients ayant le plus besoin d'aide. Avez-vous envisagé d'acquérir ou de développer de nouvelles compétences de la main-d'œuvre afin de mieux saisir les informations sur les clients?
- Les programmes sur la pauvreté énergétique sont plus avancés dans certaines régions du Canada en raison de mandats prescrits par la loi. Est-ce possible d'apprendre des services publics d'énergie dans votre municipalité? Si vous l'avez déjà fait, qu'avez-vous appris?

Étape 3 : Comprendre et définir l'abordabilité à l'échelle locale

Objectif de la séance :

Examiner les éléments qui peuvent définir et éclairer l'abordabilité des collectivités.

Format : Présentation par le RCE, suivie de discussions en petits groupes.

Il est de plus en plus reconnu que l'abordabilité des services municipaux et des services publics ne peut être définie de manière universelle. L'abordabilité doit plutôt être définie en fonction des facteurs et des besoins locaux. Selon le manuel M1 de l'AWWA (2017), l'abordabilité doit se définir à l'échelle locale, « compte tenu des variations des conditions économiques locales, des compositions de la clientèle et des valeurs communautaires. » Dans cette optique, nous allons

explorer les éléments qui pourraient être utilisés par les services publics locaux pour mieux comprendre et définir l'abordabilité communautaire. Nous intégrerons les idées issues de nos discussions antérieures sur la comptabilisation des coûts complets et la compréhension des besoins des clients pour ouvrir la voie vers une prestation de services plus abordables.

Questions à aborder

- Un ou plusieurs programmes officiels d'abordabilité ont-ils été mis en place dans votre municipalité ou votre service public? Si oui, quels ont été les principaux défis et leçons tirées de l'élaboration de ce(s) programme(s)?
- Quels éléments avez-vous utilisés pour comprendre ou définir l'abordabilité à l'échelle locale?
- Du point de vue de votre municipalité ou de votre service public, quels sont les principaux défis à relever pour explorer davantage l'abordabilité pour les collectivités?

Étape 4 : Abordabilité, équité et voie à suivre

Objectif de la séance :

Discuter avec un panel diversifié de la façon dont les services d'eau peuvent être plus équitables et ce que cela exigerait à l'échelle locale.

Format : panel d'experts modéré.

Les considérations d'équité dans la gestion de l'eau par les municipalités et les services publics ont largement été abordées sous l'angle de l'abordabilité des services d'eau. Selon le rapport *Équilibrer le budget* (RCE, 2018), l'équité est définie comme la juste affectation des coûts en fonction de l'utilisation du réseau. Cependant, il existe de nombreuses dimensions de l'équité qui vont au-delà des implications financières des groupes de clients, des générations et des catégories de revenus. Pour aller de l'avant, une prestation plus équitable des services d'eau nécessitera la prise en compte de dimensions sociales telles que les communautés vulnérables et racialisées, les personnes handicapées, l'âge, la langue, l'emplacement (p. ex. le quartier) et, éventuellement, les déterminants sociaux de la santé.

Cathy Bernardino Bailey, directrice générale de Greater Cincinnati Water Works, sera la modératrice du panel d'experts pour nous aider à approfondir notre compréhension de l'équité et à explorer les moyens d'améliorer et d'incorporer délibérément des mesures et des approches pour des services d'eau équitables dans nos communautés.

Synthèse

Tout au long de la Table ronde du printemps 2021, le RCE colligera les éléments de notre discussion et en dégagera les principaux constats qu'il présentera ultérieurement. Notre réunion de mai servira de point de départ aux discussions sur la viabilité financière et la gouvernance lors de la **Table ronde du Groupe de direction de l'automne 2021**, qui se tiendra virtuellement les **19 et 20 octobre**.

Le personnel du RCE colligera les principaux constats de la Table ronde du printemps 2021 pour une diffusion ultérieure.

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de vous préparer pour la prochaine Table ronde du Groupe de direction du Consortium du printemps 2021. Nous espérons que ces deux jours de discussion seront productifs!

Vous avez des questions au sujet de la participation, de l'ordre du jour ou du document d'introduction?

Veillez joindre Sandra Cooke, directrice du Consortium municipal à scooke@cwn-rce.ca.

TABLE RONDE DU GROUPE DE DIRECTION DU CONSORTIUM PARTICIPANTS CONFIRMÉS

Membres du Groupe de direction		Organisme
Bernadette Conant	Directrice générale	Réseau canadien de l'eau
Carl Yates	Président, conseil d'administration	Réseau canadien de l'eau
Mike Darbyshire	Directeur général	Alberta Capital Region Wastewater Commission
Ted Robbins	Directeur général Services intégrés de l'eau	Capital Regional District (Victoria)
James Lota	Directeur adjoint, Services techniques	Ville de Burnaby
Francois Bouchart	Directeur, Ressources d'eau	Ville de Calgary
Nancy Stalker	Directrice intérimaire, Services d'eau	Ville de Calgary
Joseph Green	Ingénieur de projet	Région de Durham
John Presta	Directeur, Services de l'environnement	Région de Durham
Susan Ancel	Directrice, One Water Planning	EPCOR Water Services
Stephen Stanley	Vice-président principal Services commerciaux	EPCOR
Reid Campbell	Directeur Services d'ingénierie et de technologie	Halifax Water
Cathie O'Toole	Directrice générale	Halifax Water
Andrew Farr	Commissaire des Travaux publics	Région de Halton
Kiyoshi Oka	Directeur, Service des réseaux d'eau potable et d'eaux usées	Région de Halton
Mark Bainbridge	Directeur, Planification et immobilisations, Eau potable et eaux usées	Ville de Hamilton
Andrew Grice	Directeur, Hamilton Water	Ville de Hamilton
Bu Lam	Directeur Service des réseaux pluviaux et sanitaires	Ville de Kitchener

Membres du Groupe de direction		Organisme
Greg St. Louis	Directeur, Division des services de gaz et d'eau	Ville de Kitchener
Brent Burton	Chef de division, Planification et activités stratégiques	Metro Vancouver
Hervé Logé	Chef de division, Service de l'eau	Ville de Montréal
Terry Bender	Vice-président, Opérations, Peel Sud	Agence ontarienne des eaux
Alicia Fraser	Vice-président, Opérations	Agence ontarienne des eaux
Marilyn Journeaux	Directrice générale adjointe, Planification, Infrastructure et Développement économique	Ville d'Ottawa
Scott Laberge	Directeur, Technologie, Innovation, Services de soutien technique (intérim)	Ville d'Ottawa
Elaine Gilliland	Directrice, Eaux usées	Région de Peel
Elvis Oliveira	Directeur, Planification, partenariats et conformité de l'infrastructure de la division de l'eau et des eaux usées	Région de Peel
Kurtis Doney	Directeur, Eau potable, Eaux usées et Environnement	Ville de Regina
Greg Kuntz	Directeur, Services environnementaux	Ville de Regina
Matt Jurkiewicz	Directeur, Construction et conception	Ville de Saskatoon
Brendan Lemke	Directeur des opérations, Eau potable et eaux usées	Ville de Saskatoon
Russ Munro	Directeur, Saskatoon Water	Ville de Saskatoon
Genevieve Russell	Chef de projet, Durabilité	Ville de Saskatoon
Michelle Warywoda	Directrice, Environnement	Ville de Thunder Bay
Michael D'Andrea	Ingénieur en chef et directeur général, génie et construction	Ville de Toronto
William Fernandes	Directeur, Traitement et approvisionnement de l'eau potable	Ville de Toronto

Membres du Groupe de direction		Organisme
Frank Quarisa	Directeur, Traitement des eaux usées	Ville de Toronto
Rodney Bouchard	Directeur général	Union Water Supply System
Jim Keech	Président et directeur général	Services publics de Kingston
Jim Miller	Directeur, Génie et Ressources humaines	Services publics de Kingston
Heather Roberts	Directrice, Services d'eau potable et d'eaux usées	Services publics de Kingston
Jimmy Zammar	Directeur, Stratégie intégrée et planification des services, services techniques	Ville de Vancouver
Nancy Kodousek	Directrice, Service de l'eau	Région de Waterloo
Pam Law	Gestionnaire, génie et planification	Région de Waterloo
Olga Vrentzos	Gestionnaire des opérations du secteur de l'eau	Région de Waterloo
Rita Gupta	Gestionnaire, planification et opérations commerciales	Région de York
Wendy Kemp	Directrice, gestion des biens d'infrastructure (par intérim)	Région de York
Brent Marissen	Chef de projet principal	Région de York
Erin Mahoney	Commissionnaire, Service de l'environnement	Région de York
David Szeptycki	Directeur, Stratégie, innovation et services de l'environnement	Région de York

Réseau canadien de l'eau 

Consortium sur les eaux urbaines au Canada

